



# PUÉLLARO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

*Generando Solidaridad y Confianza*

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

VIGENTE, 2024

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| 1. OBJETIVO.....  | 3  |
| 2. ALCANCE.....   | 3  |
| 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS.....   | 3  |
| 4. FINALIDADES DE TRATAMIENTO Y DATOS QUE SE RECOPILAN.....                               | 4  |
| 4.1 FINALIDADES PRINCIPALES.....  | 4  |
| 4.2 OTRAS FINALIDADES.....  | 6  |
| 5. TIEMPO DE CONSERVACIÓN.....  | 7  |
| 6. BASE LEGAL PARA EL TRATAMIENTO.....  | 8  |
| 7. ORIGEN DE LOS DATOS PERSONALES.....  | 9  |
| 8. EFECTO DE SUMINISTRAR DATOS PERSONALES ERRÓNEOS O INEXACTOS..                          | 9  |
| 9. TRANSFERENCIAS O COMUNICACIONES DE DATOS PERSONALES.....                               | 10 |
| 10. COOPERATIVA PUÉLLARO LTDA., COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... | 10 |
| 11. DERECHOS DE LOS TITULARES.....  | 11 |
| 12. PROCEDIMIENTO PARA REVOCAR EL CONSENTIMIENTO.....                                     | 11 |
| 13. ENCARGATURA DE TRATAMIENTO.....   | 12 |
| 14. MEDIDAS DE SEGURIDAD.....   | 12 |
| 15. NOTIFICACIONES Y CAMBIOS EN LA POLÍTICA.....  | 12 |
| 16. USO DE COOKIES.....   | 13 |

## 1. OBJETIVO

Informar de forma clara y sencilla a todos los socios y clientes sobre el compromiso de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., en cuanto al uso de datos personales que realiza.

## 2. ALCANCE

La presente política se aplica a todos los canales de comunicación, procesos y actividades realizadas por la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., de forma manual o electrónica, que incluyan o estén relacionados con datos personales.

Para efectos de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, la presente política se aplica a todos los tratamientos de datos personales realizados por la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA.

## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS

### **Dato personal**

Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.

### **Titular**

Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.

### **Responsable del tratamiento de datos personales**

Persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad pública u otro organismo que solo o conjuntamente con otros decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales.

### **Encargado del tratamiento**

Persona natural o jurídica, pública o privada, autoridad pública u otro organismo que solo o conjuntamente con otros trate datos personales a nombre y por cuenta de un responsable de un tratamiento de datos personales.

### **Tratamiento de datos personales**

Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado.

#### 4. FINALIDADES DE TRATAMIENTO Y DATOS QUE SE RECOPILAN

Los datos personales que emplea la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., podrán ser destinados a cualquiera de los siguientes fines:

##### 4.1 FINALIDADES PRINCIPALES

|   |  |
|---|--|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Verificación de solvencia patrimonial o crediticia   |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Administrar, segmentar, organizar y recopilar los datos para la apertura de cuentas, créditos, productos de servicios, comunicaciones y cierre de cuenta.  |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, número de cédula, teléfono de contacto, domicilio, email, referencias personales, referencias comerciales, dirección, actividad, estado civil estados financieros, antecedentes penales, etnia, de salud, biométricos. |
| <b>Usos previstos</b>                             | Apertura de cuenta, productos de servicios financieros y no financieros.   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Gestión de cobranza  |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Para realizar gestiones de cobranza directa (a través de visitas in situ, llamadas y mensajes de texto) y con otras entidades y/o personas encargadas de gestionar el proceso de cobro de cartera de la Cooperativa.   |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, número de cédula, teléfono de contacto, domicilio, email, referencias personales, referencias comerciales, referencias laborales, dirección laboral, actividad, estado civil, etnia, imagen de la vivienda y negocio, estados financieros. |
| <b>Usos previstos</b>                             | Comunicar y gestionar la cobranza de cuotas al día y atrasadas con los socios a través de la cobranza in situ, por medio de llamadas y medios electrónicos   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Elaborar y/o segmentar perfiles  |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Identificar, informar y validar sobre el estado de riesgo que representan las personas para la cooperativa, sobre riesgos de cumplimiento legal aplicable.   |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, número de cedula, teléfono de contacto, domicilio, email, referencias personales, referencias comerciales, dirección, actividad, estados financieros, estado civil, etnia, antecedentes penales. |
| <b>Usos previstos</b>                             | Elaborar el perfil de riesgo de los socios .   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Control y vigilancia  |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Recolectar y almacenar datos personales de usuarios, clientes, proveedores autorizados y directivos administrativos de control y vigilancia nacionales, directivos de policía, fiscales y/o judiciales, los cuales pueden obtener mediante los diferentes canales y procesos que utiliza la Cooperativa para prestar sus productos y servicios financieros. La video vigilancia es utilizada como medio de prueba ante algún incidente relacionado con seguridad patrimonial. |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Datos que provengan de interacciones telemáticas, grabación de imagen, audio o video ubicados en las instalaciones.   |
| <b>Usos previstos</b>                             | Mediante un registro Controlar la entrada y salida de personal externo e interno, Identificación de personas.   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Atención de solicitudes   |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Por medio de la recepción de correos electrónicos, recepción de formularios subidos en la página web contenedores de datos personales de socios y clientes. |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, correo electrónico, teléfono  |
| <b>Usos previstos</b>                             | Atender y dar solución a las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos.  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Transferencia de datos personales  |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Poder contribuir con el cumplimiento de regulaciones establecidas por la autoridad competente a entidades externas.  |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, fecha de nacimiento, dirección de residencia (calle, número, piso, departamento, referencia de ubicación), ciudad, provincia, país, firma, número de cédula. |
| <b>Usos previstos</b>                             | Entregar reportes requeridos por autoridades competentes en base al cumplimiento de obligaciones legales.  |

#### 4.2 OTRAS FINALIDADES

|   |   |
|---|---|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Gestión de proveedores  |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Administrar todas las actividades relacionadas con proveedores como persona natural, desde su convocatoria, contrato y comunicaciones.  |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, documento de identidad, número de documento de identidad, país de nacimiento, fecha de nacimiento, estado civil, email, país de residencia, ciudad de residencia, provincia, código postal, cantón, parroquia, dirección domicilio, teléfono celular, actividad económica, tipo de empleo, empresa, referencias personales, número de contribuyente de Estados Unidos, residente de otro país, número de contribuyente de otro país, firma, ingresos mensuales, gastos mensuales, total activos, total pasivos, otros ingresos. |
| <b>Usos previstos</b>                             | Selección, registro y seguimiento de proveedores.   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Control de acceso físico   |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Controlar el ingreso a áreas críticas de la Cooperativa, (bóveda, ventanillas, traslado de valores). |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, cédula, hora de ingreso, hora de salida, huella digital, firma.                  |
| <b>Usos previstos</b>                             | Controlar la entrada y salida de personal externo e interno e identificación de personas.            |

|   |   |
|---|---|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Gestión de Cookies  |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Recopilar los datos personales de los socios y clientes como resultados de la navegación en los portales web, aplicación móvil de la Cooperativa, protocolos y registros electrónicos para mejorar la capacidad de respuesta de los servicios entregados a través del navegador con las propias condiciones de uso. |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, cédula, correo electrónico, teléfonos.  |
| <b>Usos previstos</b>                             | Recopilación de datos para el tratamiento interno de la Cooperativa.  |



|   |  |
|---|--|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Gestión comercial  |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Emplear los datos personales para ofertar productos propios o de terceros.   |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, número de cédula, teléfono de contacto, domicilio, email, referencias personales, dirección, actividad económica, estado civil, estados financieros (no necesariamente), antecedentes penales, verificación función judicial, salud. |
| <b>Usos previstos</b>                             | Oferta de productos y servicios de la Cooperativa.   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Gestión de marketing  |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Informar sobre campañas y estrategias promocionales y de mercadeo a través de medio físico o electrónico, informar sobre los cambios realizados a los productos y servicios de la Cooperativa                       |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, número de cédula, teléfono de contacto, domicilio, email, referencias personales, referencias comerciales, dirección, actividad, estado civil estados financieros, antecedentes penales, etnia. |
| <b>Usos previstos</b>                             | Rifas, capacitaciones   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Obligaciones contractuales y reglamentarias  |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Gestionar la recuperación total de los créditos  |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, número de cédula, teléfono de contacto, domicilio, email, referencias personales, referencias comerciales, actividad, estado civil estados financieros, antecedentes penales, etnia, de salud (no necesariamente), biométricos, servicios básicos, SRI, movimientos migratorios, relaciones exteriores, registro de la propiedad, registro consular. |
| <b>Usos previstos</b>                             | Recuperar créditos otorgados mediante las diferentes instituciones públicas y privadas, sean ministerios, municipios, etc.   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Finalidad de tratamiento</b>                   | Gestión de recursos humanos   |
| <b>Descripción de la finalidad de tratamiento</b> | Administración de todas las actividades relacionadas con los colaboradores, desde su postulación, trabajo y desvinculación de la cooperativa.                               |
| <b>Datos personales recopilados</b>               | Nombres, apellidos, fecha de nacimiento, dirección, email, personal, teléfono de contacto, grados académicos, imagen, firma, referencias personales, certificado de aptitud |
| <b>Usos previstos</b>                             | Selección de personal, incorporación y desvinculación del personal, evaluación de clima laboral, pago de nóminas  |

## 5. TIEMPO DE CONSERVACIÓN

Para efectos de cada tratamiento de datos personales se especifica el tiempo que los datos personales serán conservados por la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA:

| Finalidad de tratamiento                           | Fichero                                     | Tiempo de conservación        |
|--|---|-------------------------------|
| Verificación de solvencia patrimonial o crediticia | Base de datos personales socios y clientes  | 5 años tras la desvinculación |
| Gestión de cobranza                                | Base de datos personales socios y clientes  | 5 años tras la desvinculación |
| Elaborar y/o segmentar perfiles                    | Base de datos personales perfil de riesgos  | 1 año                         |
| Control y vigilancia                               | Base de datos personales control de accesos | 90 días                       |
| Atención de solicitudes                            | Formularios                                 | 5 años tras la desvinculación |
| Transferencia de datos personales                  | Base de datos reportes                      | 10 años                       |
| Gestión de proveedores                             | Base de datos personales Proveedores        | 5 años tras la desvinculación |
| Control de acceso físico                           | Bitácoras de control                        | 1 año                         |
| Gestión de Cookies                                 | Navegador                                   | 90 días                       |
| Gestión comercial                                  | Base de datos personales socios y clientes  | 5 años tras la desvinculación |
| Gestión de Marketing                               | Base de datos personales socios y clientes  | 5 años tras la desvinculación |
| Obligaciones contractuales y reglamentarias        | Base de datos personales socios y clientes  | 5 años tras la desvinculación |
| Gestión de recursos humanos                        | Base de datos personales recursos humanos   | 5 años tras la desvinculación |

## 6. BASE LEGAL PARA EL TRATAMIENTO

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., realiza el tratamiento de datos personales en estricto cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales con base en:



- Art.7.- Tratamiento legítimo de datos personales: 5) El tratamiento es necesario para la ejecución de medidas precontractuales a petición del titular o para el cumplimiento de obligaciones contractuales perseguidas por el responsable del tratamiento de datos personales, encargado del tratamiento de datos personales o por un tercero legalmente habilitado.
- Art.8.- Consentimiento. - Se podrán tratar y comunicar datos personales cuando se cuente con la manifestación de la voluntad del titular para hacerlo. El consentimiento será válido, cuando la manifestación de la voluntad sea: 1) Libre, es decir, cuando se encuentre exenta de vicios del consentimiento; 2) Específica, en cuanto a la determinación concreta de los medios y fines del tratamiento; 3) Informada, de modo que cumpla con el principio de transparencia y efectivice el derecho a la transparencia, 4) Inequívoca, de manera que no presente dudas sobre el alcance de la autorización otorgada por el titular. El consentimiento podrá revocarse en cualquier momento sin que sea necesaria una justificación., para lo cual el responsable del tratamiento de datos personales establecerá mecanismos que garanticen celeridad, eficiencia, eficacia y gratuidad, así como un procedimiento sencillo, similar al proceder con el cual recabó el consentimiento. El tratamiento realizado antes de revocar el consentimiento es lícito, en virtud de que este no tiene efectos retroactivos. Cuando se pretenda fundar el tratamiento de los datos en el consentimiento del afectado Dará una pluralidad de finalidades será preciso que conste que dicho consentimiento se otorga para todas ellas.

## **7. ORIGEN DE LOS DATOS PERSONALES**

Del titular de los datos personales.

## **8. EFECTO DE SUMINISTRAR DATOS PERSONALES ERRÓNEOS O INEXACTOS**

La negativa de suministrar datos o proporcionar datos inexactos, puede ocasionar que la finalidad para la cual los datos personales son recopilados no pueda cumplirse total o parcialmente.

## 9. TRANSFERENCIAS O COMUNICACIONES DE DATOS PERSONALES

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., requiere de la transferencia de datos personales para poder contribuir con el cumplimiento de regulaciones establecidas por la autoridad competente a entidades externas, y para brindar algunos de sus servicios requiere del apoyo de terceros, cuya relación contractual está sujeta a la Ley Orgánica de Protección de Datos y están obligados a salvaguardar dichos datos personales:

| Entidad externa   | Detalle  |
|---|--|
| SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) | Información para el cumplimiento de regulaciones establecidas por la autoridad competente.       |
| Banco Central del Ecuador                               | Datos de socios sobre aperturas de cuentas, tasas, estructuras e información que sea solicitada. |
| UAFE (Unidad de Análisis Financiero y Económico)        | Transacciones mayores a 10,000 dólares, depósitos, transferencias, créditos e inversiones.       |
| SRI (Servicio de Rentas Internas)                       | Reportes de información tributaria.  |
| Apoyo de terceros                                       |  |

## 10. COOPERATIVA PUÉLLARO LTDA., COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para gestionar inquietudes relacionadas con la protección de datos personales, los socios o clientes pueden dirigirse a la matriz de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., dónde serán atendidos por el Delegado de Protección de Datos, por vía telefónica, presencial, vía correo electrónico o ingresando a la página web oficial, <https://coacpuellaro.fin.ec/>.

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Razón social</b>                  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA.,                           |
| <b>Dirección del domicilio legal</b> | Pasaje Valdivia, local OE 11 - 361, Av. Padre Luis Vacari, Quito, Ecuador |
| <b>Número de teléfono</b>            | 02 2427847  |
| <b>Correo electrónico</b>            | delegadopdp@coacpuellaro.fin.ec   |

## 11. DERECHOS DE LOS TITULARES

Para hacer ejercicio de cualquiera de sus derechos, el titular o su representante legal puede enviar una solicitud de ejercicio de derechos en cualquier momento y de forma gratuita, para lo cual debe descargar el formulario, llenarlo adecuadamente y dirigir su solicitud a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., mediante uno de los siguientes canales:

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Dirección del domicilio legal</b>  | Pasaje Valdivia, local OE 11 - 361, Av. Padre Luis Vacari, Quito, Ecuador |
| <b>Número de teléfono</b>             | 02 2427847  |
| <b>Correo electrónico</b>             | delegadopdp@coacpuellaro.fin.ec   |
| <b>Horario de atención en oficina</b> | 8:30 am a 5:00 pm   |

Tome en consideración que será necesario que acredite su identidad como titular o representante legal del titular para poder realizar el trámite.

El delegado de protección de datos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., se comunicará con usted para informar el resultado de su solicitud o de ser el caso solicitar información adicional que permita validar su identidad o clarificar el tratamiento sobre el cual realiza la solicitud.

*(Clic aquí para descargar el [formulario](#) de ejercicio de derechos)*

## 12. PROCEDIMIENTO PARA REVOCAR EL CONSENTIMIENTO

El titular o su representante legal puede solicitar la revocación de su consentimiento a un tratamiento de datos personales en cualquier momento y de forma gratuita, para lo cual debe contactar por los siguientes medios para iniciar el trámite:

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Dirección del domicilio legal</b> | Pasaje Valdivia, local OE 11 - 361, Av. Padre Luis Vacari, Quito, Ecuador |
| <b>Número de teléfono</b>            | 02 2427847  |
| <b>Correo electrónico</b>            | delegadopdp@coacpuellaro.fin.ec   |

Tome en consideración que será necesario que acredite su identidad como titular o representante legal del titular para poder realizar el trámite.

El delegado de protección de datos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., se comunicará con usted para informar el resultado de su solicitud o de ser el caso solicitar información adicional que permita validar su identidad o clarificar el tratamiento sobre el cual realiza la solicitud.

### **13. ENCARGATURA DE TRATAMIENTO**

Cuando la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., realice acuerdos para encargar el tratamiento de datos personales, se garantiza que esto se realizará en estricto cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

### **14. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Para proteger los datos personales bajo su responsabilidad, la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., ha implementado un sistema de gestión de protección de datos personales que, con base en una adecuada gestión de riesgos, adopta las medidas de control para mantener los datos personales en un nivel de protección aceptable que evite de forma razonable cualquier consecuencia negativa a los titulares de datos personales.

Dentro de sus procedimientos, se encuentran implementados; el Manual de Seguridades y Tecnología, en el cuál se encuentran normadas las medidas de seguridad de la información físicas, electrónicas y lógicas, así como un Plan de Recuperación de desastres de Tecnología de Información que comprende la identificación de los riesgos y la creación de estrategias para mitigar dichos riesgos.

### **15. NOTIFICACIONES Y CAMBIOS EN LA POLÍTICA**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., notificará por los canales disponibles la actualización de la presente política y sus cambios de forma previa a la entrada en vigencia.

## 16. USO DE COOKIES

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUÉLLARO LTDA., a través de la implementación de la Política de Cookies detalla su concepto, las cookies utilizadas y su administración. Y las utiliza para mejorar la navegación, calidad de los servicios web y experiencia del usuario.

Es un término empleado para referirse a un archivo que se descarga en el equipo del usuario (computadora, laptop, Smartphone, Tablet, etc.) al acceder a determinadas páginas web, este archivo almacena y recupera información sobre la navegación que se efectúa desde dicho equipo.

